お客様とのかかわり

お客様第一主義

トヨタは創業以来「お客様第一主義」の考えに基づいて企業活動を進めています。これはトヨタグループの理念である「豊田綱領（1935年制定）」で謳われ連綿と受け継がれています。すべての部署があらゆる局面で「お客様第一主義」を念頭に置き、オールトヨタの取り組みとしてお客様の対応に当たっています。

また、当社に直接寄せられたお客様からのご意見は真摯に受け止め、親身になって応対するとともに、関係部署へ確実にフィードバックし、企業活動の改善に役立てています。

豊田綱領についてはP4。

お客様関連部の取り組み

お客様関連部の役割は、「お客様と直接接する社内唯一の部署」として、

①お客様からのご相談に迅速・的確・親身にお応えし安心と信頼をご提供したい

②お客様の声を商品開発・販売・サービス活動に活かし、一層の満足をご提供したい

という思いを基に、お客様満足の向上に努めています。

窓口の「お客様相談センター」では、利便性を高め、より多くの声を伺うために、2004年1月より、365日オープンといたしました。お客様からいただいた声は、営業・技術・生産・各部門への直接提案や講話会を実施し、商品・企業活動の改善や啓発に役立てています。

国内・海外のお客様対応

お客様の窓口は「お客様相談センター」だけでなく、国内車両販売店295社に設けられた「お客様相談テレホン」や、北米、欧州、中国をはじめとした海外約70の代理店に*ＣＲ組織を置いて、世界中のお客様に対応しています。お客様関連部では、上記組織とも連携し、「お客様対応体制・対応力」の強化・充実のため、各種ツールの開発や研修・会議等による支援を行い、全世界のお客様の喜ぶ顔、喜ぶ声を求めた活動を展開しています。

*CR:カスタマー リレーション


トヨタ自動車「お客様相談センター」

米国のカスタマーセンター

品質保証

基本的な考え方

トヨタが最重要視する「お客様第一・品質第一」のクルマづくり。それを実現するのは品質の「機能」管理です。企画・開発・生産技術・生産・調達・営業など各部門がそれぞれ品質保証に責任を持ち、各部門のトップが品質機能に関する方針を毎年度策定しています。

取り組みの柱は次の3つです。

①トヨタの製品・サービスがお客様の要望や世界各国の法規に適合し、品質問題を発生させないよう不具合を未然防止する

②不具合を発生させた場合は速やかに原因を究明して対策を実施し、すでに販売した製品に適切な処置を行い、不具合を早期発見・早期解決する

③各部門の活動が適正に行われているかを監視し、問題がある場合には改良する

お客様への情報提供

トヨタの製品・サービスの品質・安全性に関する情報は、次の方法でタイムリーに提供できるよう努めています。

①販売店スタッフによるお客様への説明

②製品への表示、取扱説明書

③お客様相談センターを窓口とする電話相談

④ホームページ上での情報開示

リコール等への対応と体制

商品に欠陥が生じ処置が必要だと判断された場合、以下のように必要な対応を実施しています。

①各国法規の手順に従った当局への届出

②新聞・ダイレクトメールでのお客様への告知、店頭でのご説明

③ホームページ上での告知

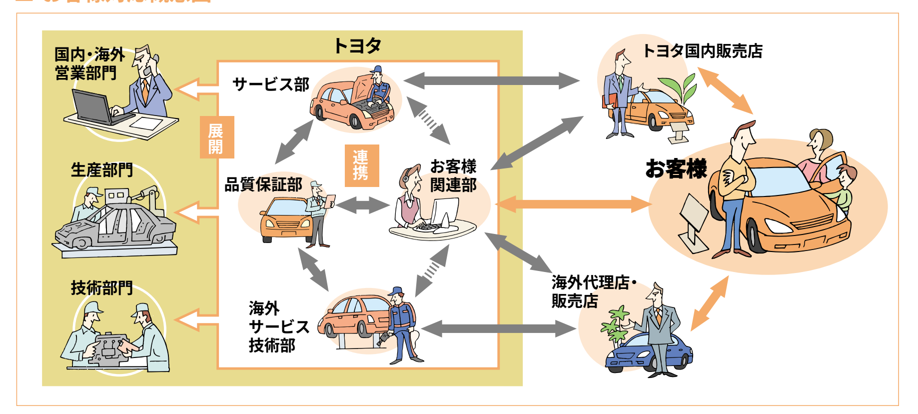
④製品の回収、無償での修理



トヨタ車のリコール情報については
http://www.toyota.co.jp/recall

ここ数年、事業のグローバル化拡大に伴い、市場情報を早期に入手し、現地から責任部署にダイレクトに伝達して対策を一層早く実施する活動を推進しており、世界各地域の現地体制を再強化しています。また品質保証部は、商品の欠陥に対する処置に関し、経営トップを含む関係部署への説明を実施しています。

■ お客様対応概念図





ユニバーサルデザイン（UD）

トヨタの取り組み

人にやさしいクルマづくり

トヨタは*ユニバーサルデザイン(UD)への取り組みを、「多様化したニーズとそれに応えるクルマの関係」という視点に立ち、人にやさしいクルマづくりの一環として進めてきました。これまでも人間工学の視点や使用シーンを踏まえた車両開発を続けてきましたが、それを体系化し、より客観性・汎用性のあるものとするため、2003年3月に独自のユニバーサルデザイン評価指標を発表しました。

第一の指標は、人間工学の側面から見た性能評価の指標です。さまざまなクルマの開発を通じて培った経験から180の評価項目を設定し、人間特性から各項目を点数付けする「*エルゴインデックス」にまとめました。第二に、「両手に荷物を持った状態でドアを開け閉めする」といったユーザーのクルマに対する要求（シーン・使い方）が実現された度合いを示す指標を「シーン適合度」として数値化しました。今後も、この二つの指標を活用し、トヨタの考える「やさしいクルマづくり」に取り組んでいきます。

*ユニバーサルデザイン:性差、年齢、障害などの特性にかかわらず多くの人が快適に使用でき、豊かで充実した体験が得られる物や場所のデザイン、サービス。
*エルゴインデックス:人間工学(ergonomics)と指標(index)を組み合わせたトヨタの造語。

■ エルゴインデックスの評価項目例

カテゴリー	評価項目（代表例）
主運転機器装置	●前後、左右、高さ、角度などによる操作のしやすさ ●操作時の干渉　など
乗降性	●足:上げやすさ、届きやすさ、通りやすさ ●腰:下ろしやすさ、立ち上がりやすさ　など
姿勢、居住性	●頭部周辺の広さ（頭頂部・横方向） ●左右膝回りの広さ　など
視界、取り回し性	●先端予測のしやすさ ●死角の少なさ ●ミラー視界の広さ　など
メーター類視認性	●視線移動のしやすさ ●文字、表示、シンボル等の見やすさ　など
インパネ・スイッチ類	●スイッチ表示の見やすさ ●手の届きやすさ ●重要度・使用頻度に応じた配置　など

ウェルキャブ（福祉車両）の普及

「すべての人に快適な移動の自由を提供する」という理念の下、トヨタは福祉車両「ウェルキャブ」の開発・普及にいち早く取り組んできました。①コミュニケーションとケア、②介護者・運転者にやさしい、③乗降性がよい、④居住性が高い、⑤リーズナブルな価格、の5つの視点に立って開発を進め、49車種106タイプのバリエーションをラインアップしています（2004年4月末現在）。トヨタでは、「ウェルキャブ」をUDの一つの形と位置づけています。

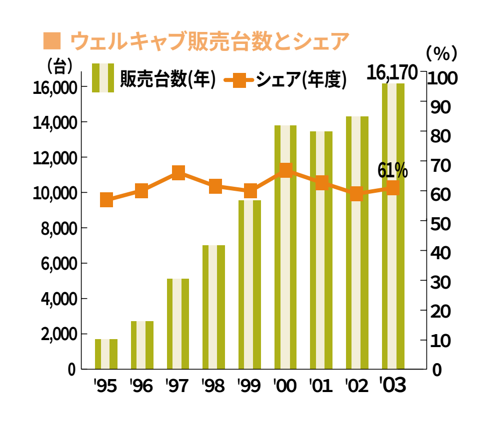
福祉車両に対するニーズは、高齢化や社会福祉の進展といった背景を受けて年々高まっており、2003年1〜12月のウェルキャブ販売台数は1万6,170台と10年前に比べ10倍以上になっています。

また、ウェルキャブ総合展示場「トヨタハートフルプラザ」は、1998年7月に東京でオープン以降各地に展開しています。2003年度は「千葉中央」と「札幌」を新たに開設し、全国で8カ所となりました。ここでは、専任のスタッフがお客様一人ひとりに最適なクルマ選びや、カスタマイズのコンサルティングを行っており、2003年は合計で2万3,000人のお客様にご来場いただきました。



5人＋車いす1脚乗車が可能なシエンタ・ウェルキャブ（車いす仕様）

■ ウェルキャブ販売台数とシェア



UD体験施設

「トヨタ ユニバーサルデザイン ショウケース」オープン

2004年4月、臨海副都心にあるクルマのテーマ施設「メガウェブ」内に、UDに関するさまざまな情報交流を行う展示場「トヨタ ユニバーサルデザイン ショウケース」をオープンしました。トヨタの取り組みに加え、国内外の異業種企業のUD商品約400点を展示し、UDについて幅広くご理解いただける体感型の施設です。館内には福祉車両の分野で、国内最大級となるウェルキャブの展示・試乗コーナーを設け、多くのお客様に乗降性や操作の確認をしていただいています。



UD商品の展示コーナー

アトリスパーク刈谷の「ユニバーサルデザイン ハウス」

トヨタホームの住環境総合展示場として2001年4月愛知県刈谷市にオープンした「アトリスパーク刈谷」では、住宅展示のほか「くらし体験館」や「すまい体感ミュージアム」などでいろいろな生活シーンを体験・体感することができます。「くらし体験館」はUDを取り入れたユニバーサル デザイン ハウスとして、お客様にさまざまなアイデアをご提案しています。



アトリスパーク刈谷「くらし体験館」

交通事故死傷者ゼロの実現に向けて

安全への取り組み強化

モビリティ社会の目標の一つである交通事故死傷者ゼロの実現に貢献するためには、将来の社会状況を予測し、クルマ・人・交通環境がそれぞれの役割を果たすとともに、三位一体となった総合的な対策を実施していくことが大切です。そのためにトヨタでは、

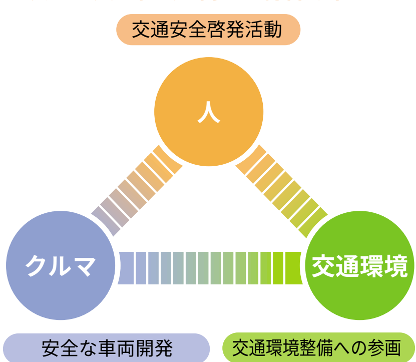
①健康で豊かなモビリティ社会への貢献：トヨタは常に「人」中心に考え、車を通して「人」が快適に移動できる交通死傷者のないモビリティ社会を目指します。

②社会との協調：グローバル社会の一員として、政府・自治体などを始め幅広い層と積極的に協力し交通環境改善、安全意識向上に努めます。

③安全な車両の開発：事故分析に基づき必要な「予防安全」技術と「衝突安全」技術を世界に先駆けて開発し、より多くの皆さまに提供できるよう取り組みます。

の3つの理念に沿って、「事故ゼロ・死傷者ゼロ」に向けた総合的な取り組みを推進しています。

■ 安全な交通社会に向けた総合対策



予防安全・衝突予知に向けた新技術

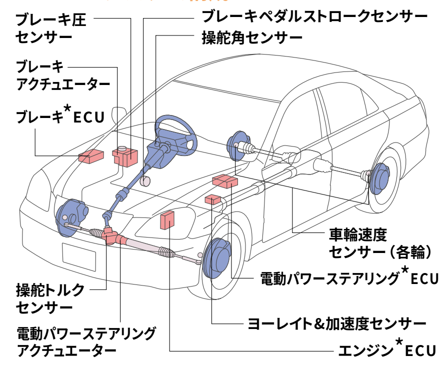
クルマの安全は、第一に、事故を起こりにくくする「予防安全」の考え方が重要です。クルマの基本機能である「走る」「曲がる」「止まる」がドライバーの意図通りにできるよう、先進技術を活用した新しい安全装備や構造開発に積極的に取り組み、多くの車に普及させることに努めています。

車両運動統合制御システム「VDIM」

これまで独立していたエンジン、ステアリング、ブレーキ等の制御システムを一つのシステムとして機能するように統合制御し、理想的な運動状態を実現したVDIM(Vehicle Dynamics Integrated Management)を2004年7月発売の新型「クラウン マジェスタ」に採用しました。

従来のVSC(車両安定性制御システム)、TRC(トラクションコントロールシステム)、ABS(アンチロックブレーキシステム)が、車両の限界を検知してから制御を開始するのに対し、VDIMは車両限界前からエンジン、ステアリング、ブレーキをシームレスに統合制御することで、ドライバーのイメージする車両挙動と、「走る」「曲がる」「止まる」に関する各種センサーの情報から得た実際の車両挙動とのギャップを埋め、より高い予防安全性を確保するとともに、理想的な運動性能を実現します。

■ VDIMシステム構成



*ECU:Electronic Control Unit

レーンキーピングアシスト

走行時に車線内走行を維持できるようステアリング操作を支援し、運転負荷を軽減するレーンキーピングアシストを「クラウン マジェスタ」に採用しました。

車線逸脱警報機能と車線維持支援機能を有し、車線逸脱警報機能は、うっかり車線を逸脱しそうになるとブザーとディスプレイで表示し、小さい操舵力を短時間加えることでドライバーの注意を喚起するとともに、車線逸脱をしにくくします。車線維持支援機能は、レーダークルーズコントロールが作動している時に、小さな操舵力を連続的に制御することで、車線中央付近を走行しやすいようにドライバーのステアリング操作を支援します。

インテリジェントAFS

2003年2月、「ハリアー」に世界で初めて採用したインテリジェントAFS(Adaptive Front-Lighting System)を「セルシオ」「クラウン」「クラウン マジェスタ」に採用しました。車速・ステアリング舵角に応じてヘッドランプを左右に動かし進行方向を照射することで、カーブや交差点での前方視認性を高め、夜間走行の安心感を高めます。

プリクラッシュセーフティシステム（レーダー式）

レーダー方式として、2003年2月に世界で初めて開発し、「ハリアー」に採用したシステムを「クラウン マジェスタ」でさらに進化させました。

衝突を避けられない自車の状況を事前に判断することで安全装備を早期に作動し、衝突被害を軽減する基本機構に、さらにカメラを使用することで物体の大きさを認識。これにより衝突の予測を早め、より高い被害軽減性能を追求しています。

●車いす乗員の衝突安全

「車いす乗員の保護」の観点から、車いす対応ウェルキャブのスレッド試験や衝突実験を実施。使用性に優れた安全装置や衝突安全に配慮した専用車いすの開発に取り組んでいます。





進化する衝突安全性能

事故発生時の乗員・歩行者の傷害軽減の観点から、「衝突安全」強化に向けた技術・装備を充実します。具体的には、①今後発売するすべての乗用車系(ミニバン、SUV含む)車種に、全方位コンパティビリティの概念を取り入れた衝突実験を実施(対2tクラスの車両)、②2008年までにすべての乗用車系(ミニバン、SUV含む)車種に、運転席・助手席のシートベルト未着用を警報するベルトリマインダーを採用、③2004年秋以降に発売するすべての乗用車系(ミニバン、SUV含む)車種に、歩行者の頭部傷害軽減において、クラス世界トップレベルを追求したボディ構造を展開、の3項目を中心に、実効ある安全なクルマづくりに取り組みます。最新の「クラウン　マジェスタ」には、こうした衝突安全性能が盛り込まれており、軽量車との衝突においては加害性を配慮し、フロントに大型バンパーリインホースメントを採用。ボディ構造は、各部構造の最適化と高張力鋼板の使用拡大を図るとともに、万一の対人事故における歩行者への衝撃緩和に配慮し、波形構造が衝撃エネルギーを素早く分散する「インパクトアブソービングウェーブフード」をエンジンフードに採用しました。

●新衝突試験場の稼動

2003年10月、東富士研究所内安全研究棟において、新衝突試験場が稼動を開始しました。天候に影響されない屋内の試験場は、最大直線距離約280m、オフセット衝突は全方位15度ごとと、衝突ポイントや速度のきめ細やかな試験が可能となり、高速での衝突、縁石・砂場などでの横転による事故など、多様な事故を再現することが可能となりました。これにより、いままで以上に精度の高い評価を行うことができます。

交通安全啓発活動

トヨタでは、1969年の開始以来、35年以上継続して実施している「交通安全キャンペーン」を中心に、幼児交通安全教材の制作・配布や安全運転実技講習会の実施など「人」に対する幅広い交通安全啓発活動を実施しています。

トヨタ交通安全キャンペーン

全国交通安全運動の期間に連動し、毎年春・秋に全国の車両販売店、L&F店、部品共販店、レンタリース店447社と共同で、トヨタ交通安全キャンペーンを展開しています。活動の柱は、①幼児向け交通安全啓発 ②シートベルト・チャイルドシート着用啓発の2つです。

2003年度は、全国の幼稚園・保育所の新入園児を中心に交通安全教材、絵本263万部、紙芝居4万4,000部を配布。これまでの絵本の発行累計は1億部を超えています。また、シートベルト・チャイルドシート着用啓発活動では、その効果や正しい装着方法を解説した啓発リーフレットを配布しました。



2003年度配布
「幼児交通安全絵本・紙芝居」

安全運転実技講習会

ブレーキやコーナリングの限界挙動の体験やABS等の安全装備の効果と正しい使い方の習得を通じ、安全運転のレベルアップを図るプログラム「トヨタ・ドライバーコミュニケーション」を1987年より開始。2003年度は約600人が参加し、累計8,400人の一般ドライバーが受講しています。

さらに2005年春には、安全運転実技講習会を定常的に開催する施設を富士スピードウェイ内にオープンします。これまでの講習会をさらに発展させ、トヨタが車両の開発を通じて長年培ってきたドライビングのノウハウを安全運転に応用し、受講者のニーズと運転技術に応じた幅広いメニューを開発、提供していきます。

チャイルドシート着用啓発

「トヨタ・チャイルドセーフティコミュニケーション」は、チャイルドシートの一層の普及と誤使用による事故防止を目的とした体験型講習会です。NPO「*子供の安全ネットワーク・ジャパン」等と連携し、全国の妊産婦・保護者を対象に2000年より開催。2003年度は、約400人が受講しました。

*子供の安全ネットワーク・ジャパン:全国の産婦人科医・小児科医を中心に子供の事故防護啓発活動を進める団体。

トヨタセーフティスクール

地域社会に根ざした活動として、本社のある豊田市周辺の園児を招き、交通安全意識を高める安全教室「トヨタセーフティスクール」を1975年より開催しています。2003年度は、約1万1,500人が参加。参加者の累計は17万人を越えました。

2005年春オープン予定
「新安全運転講習施設」



- 所在地：静岡県駿東郡小山町（富士スピードウェイ敷地内）
- 総面積：約13万m^2
- コース概要：
  アスファルト平面（約10万m^2）
  ワインディング*低ミュー路(490m)
  直線低ミュー路(75m)
  周回路(約1,150m、35゜バンク付設)
- 研修棟：延べ床面積 約1,900m^2
  教室(3室)、教員室、管制室、ラウンジ、車両整備場など

*低ミュー路:滑りやすい路面


交通安全啓発活動については
http://www.toyota.co.jp/jp/safety_campaign/index.html